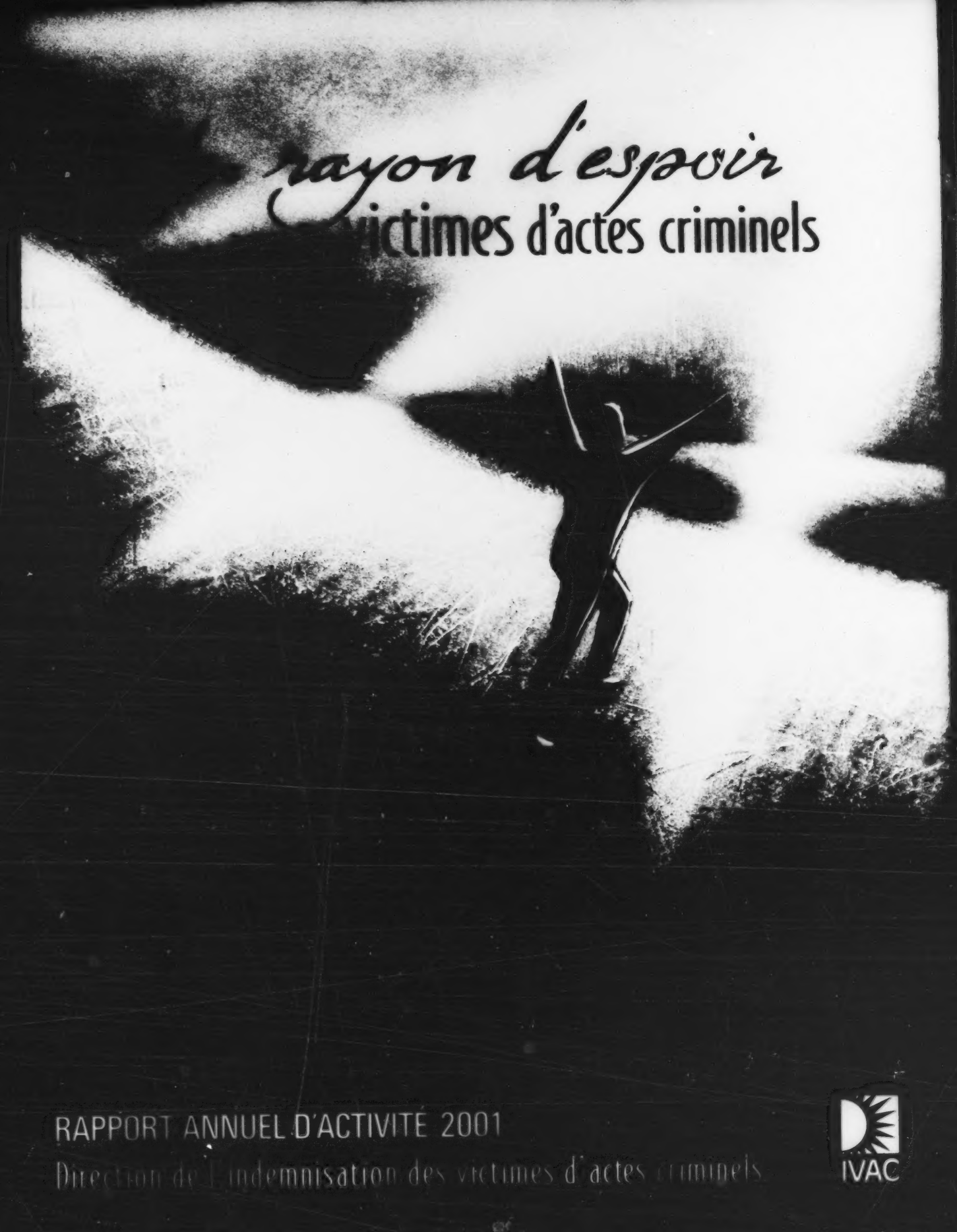


RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2001

Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels

IVAC

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC

Jacques Lamonde
Président du conseil d'administration et chef de la direction

DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC)

Jean Ranger
Directeur

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

La forme masculine utilisée dans ce rapport désigne,
lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal-2e trimestre 2002
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-39336-8
ISSN : 0837-600X

Réalisation :
Direction de l'IVAC

Collaboration :
Direction des communications, Direction du financement et Tribunal administratif du Québec

Révision linguistique :
Direction des communications

Conception : Diane Urbain, Nancy Dubé
Infographie : Daniel Lepage

Production : Direction des communications de la CSST

Impression :
Imprimerie Héon et Nadeau Limitée

103-01151/

Un rayon d'espoir
pour les victimes d'actes criminels

La nouvelle représentation visuelle de l'IVAC illustre la volonté de rétablissement de la personne et le soutien qu'elle reçoit dans l'espoir d'un avenir meilleur.

BIBLIOTHÈQUE
OCT. 2002
NATIONALE

IVAC

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Québec

Madame la Présidente,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que me l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2001.

Veuillez agréer, Madame la Présidente,
l'assurance de notre haute considération.

Le ministre de la Justice et Procureur général,
Paul Bégin

Le ministre d'État à la Population, aux Régions et aux Affaires autochtones
et ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration,
Rémy Trudel

Monsieur Paul Bégin
Ministre de la Justice et Procureur général,

Monsieur Rémy Trudel
Ministre d'État à la Population, aux Régions et aux Affaires autochtones et
Ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Gouvernement du Québec

Messieurs les Ministres,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2001.

Veuillez agréer, Messieurs les Ministres, l'expression
de mes sentiments les plus respectueux.

Le président du conseil d'administration
et chef de la direction,
Jacques Lamonde

Mot du directeur

C'est avec beaucoup de fierté que je présente ce Rapport annuel d'activité 2001, le premier depuis ma nomination à la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

Avant tout, je désire remercier celle qui a exercé les fonctions de directrice à la Direction de l'IVAC au cours des seize dernières années, Me Rolande Couture. C'est sous sa gouverne que la Direction a pris son véritable envol et a acquis ses lettres de noblesse. Sur le plan des relations externes, Me Couture a su établir un partenariat avec les services de police, les réseaux d'aide ainsi que les organismes communautaires et gouvernementaux. En matière de gestion interne, elle s'est employée à doter le personnel des outils et des procédures adaptés aux besoins évolutifs de la clientèle. Ses efforts ont guidé l'expansion de la Direction de l'IVAC en permettant au personnel de consolider son expertise et d'offrir des services de qualité à une clientèle particulière.

À l'aube de ses 30 ans d'existence, il convient de rappeler l'évolution du contexte social dans lequel la Direction de l'IVAC a dû adapter la portée de ses interventions. À l'origine, l'indemnisation des victimes et des sauveteurs revêtait, pour l'essentiel, un caractère économique : il s'agissait alors principalement de leur verser un soutien financier pour compenser les pertes subies. Rapidement, ce soutien a pris une dimension plus sociale, afin d'apporter à ces personnes l'aide et le soutien nécessaire pour faciliter leur retour à un équilibre de vie relatif. Cette évolution est manifeste lorsqu'on constate que plus du quart de la clientèle est constituée d'enfants, dont les deux tiers ont été victimes de violence sexuelle et que près de la moitié des demandes de prestations soumises résulte de diverses formes de violence intrafamiliale.

De telles situations exigent la mise en place de mesures qui reflètent nos engagements en matière de service à la clientèle, engagements basés sur le respect, le professionnalisme et l'équité. Plus que jamais, la Direction de l'IVAC doit consolider ses liens avec les réseaux d'aide et les organismes communautaires qui, en première ligne, répondent aux besoins d'accueil, d'information et de soutien. Elle doit de plus accroître le développement des compétences et l'expertise de ses employés. Plus que jamais, les services offerts par la Direction de l'IVAC doivent représenter un **rayon d'espoir pour les personnes victimes d'actes criminels et les sauveteurs**.

Le directeur de l'indemnisation des victimes d'actes criminels,
Jean Ranger

La direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels

La *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* existe depuis 29 ans au Québec. En promulguant cette loi, le 1er mars 1972, l'État québécois se responsabilisait face aux problèmes sociaux causés par la criminalité grandissante sur son territoire et, par le fait même, à l'égard des victimes de violence. Trop souvent, ces victimes ne pouvaient obtenir réparation des dommages qu'elles subissaient, l'agresseur étant insolvable ou introuvable dans la majorité des cas.

Dès lors, les personnes victimes de violence ayant subi une lésion corporelle, un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel pouvaient bénéficier des avantages prévus par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de citoyens indemnisés n'a cessé de croître. En effet, 148 demandes de prestations ont été acceptées en 1972 comparativement à 2597 demandes en 2001. Au cours des 29 dernières années, environ 528 185 759 $ ont été versés à près de 37 839 victimes d'actes criminels.

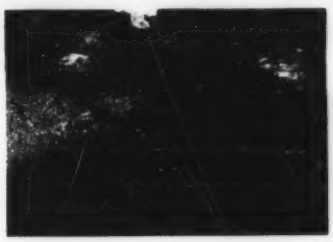
Dans le même esprit, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la *Loi visant à favoriser le civisme*. Depuis cette date, toute personne portant secours à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation des préjudices qu'elle a subis. Les indemnités versées jusqu'à maintenant dans le cadre de l'application de cette loi totalisent près de 7 242 060 $.

Le 19 novembre 2001, le gouvernement du Québec rendait un hommage public à 24 citoyens pour les actes de civisme exceptionnels qu'ils avaient accomplis au cours de l'année 2000. C'est à l'occasion de la cérémonie de l'hommage au civisme, présidée par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, que trois médailles du civisme et 21 mentions d'honneur ont été remises.

Au sein de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) analyse l'admissibilité et assure le traitement des demandes de prestations que lui présentent les citoyens.

À quelques exceptions près, les prestations payables aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs conformément à ces deux lois sont les mêmes que celles que prévoit la *Loi sur les accidents du travail* (L.R.Q., chap. A-3). L'éventail des avantages offerts aux prestataires comprend l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

La Direction de l'IVAC répond de ses activités, en ce qui concerne la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, au ministre de la Justice. En ce qui concerne la *Loi visant à favoriser le civisme*, elle fait rapport de ses activités au ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Les frais engagés pour l'application de ces deux lois sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de programmes budgétaires relevant des ministères visés.



Les services offerts aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs sont l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

Table des matières

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2001 8
Activités des services 10
Organigramme 15

Prestations accordées et services offerts 16

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle 18
Prestations et frais d'administration 27

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle 28
Prestations et frais d'administration 32

Tableaux

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

1 Répartition des victimes selon le sexe et l'âge 19
2 Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime 20
3 Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime 21
4 Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime 22
5 Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime 22

Indemnisation

6 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime 23
7 Demandes de prestations étudiées 23
8 Répartition des demandes de prestations étudiées par région 24
9 Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC 25
10 Répartition des demandes de prestations rejetées 26
11 Total des prestations et des frais d'administration 27
12 Types de prestations versées 27

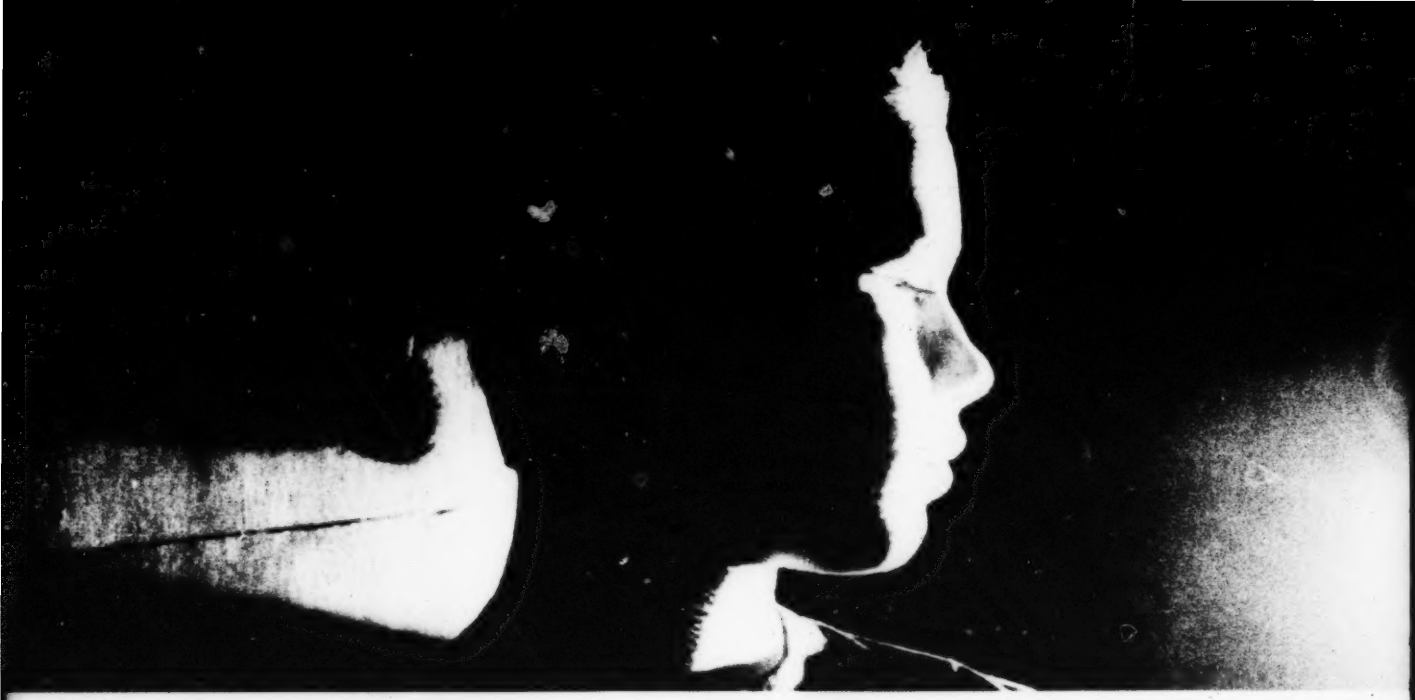
Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

13 Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge 29
14 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur 29

Indemnisation

15 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur 30
16 Demandes de prestations étudiées 30
17 Répartition des demandes de prestations étudiées par région 31
18 Répartition des demandes de prestations rejetées 31
19 Total des prestations et des frais d'administration 32
20 Types de prestations versées 32



Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2001

Réforme du régime d'indemnisation

À la fin du mois de novembre 2001, le ministre de la Justice, monsieur Paul Bégin, annonçait la formation d'un comité consultatif sur la révision du régime d'indemnisation des personnes victimes d'actes criminels.

Ce comité, auquel participe le directeur de l'IVAC, a pour mandat de revoir le régime en fonction des besoins des victimes d'actes criminels. Les membres du comité devront donc analyser la loi actuelle et définir les priorités en matière d'indemnités et de services. Le comité doit déposer ses recommandations en juin 2002.

Cadre de gestion

Dans le but d'actualiser les politiques et procédures en vigueur, la Direction de l'IVAC a terminé la mise à jour du *Manuel de l'IVAC et du Civisme*.
Le contenu des nouvelles politiques a été validé et approuvé par la haute direction de la CSST.

Programme de reconnaissance au travail

En janvier 2001, la CSST mettait sur pied un *Programme de reconnaissance au travail et de publication des initiatives et des bons coups de son personnel* visant à souligner la qualité du travail et l'engagement de son personnel. La Direction de l'IVAC a formé un comité composé d'un représentant de chacun des corps d'emploi. Ce comité devait faire part au comité de gestion des « bons coups du personnel » en fonction des critères d'admissibilité à ce programme.

En décembre 2001, la Direction de l'IVAC a souligné l'apport de 11 employés qui, par leur initiative et leur créativité, ont réalisé des projets bénéfiques à l'organisation.

Service à la clientèle

En juin 2001, soucieuse d'améliorer le service offert à sa clientèle, la Direction de l'IVAC a amorcé une réflexion concernant la gestion et le suivi des plaintes. Dans un premier temps, il fallait recenser ces plaintes et les motifs d'insatisfaction. Un formulaire a donc été conçu pour permettre aux différents intervenants de consigner la plainte et le suivi qui en est fait.

Au cours de la prochaine année, la Direction de l'IVAC entend rédiger et officialiser sa procédure de gestion et de suivi des plaintes, ce qui lui permettra de procéder à une évaluation de ses pratiques et de mettre en œuvre les correctifs appropriés.

Formation du personnel

La Direction de l'IVAC favorise l'intégration des nouveaux employés et l'acquisition de nouvelles connaissances afin de consolider l'expertise qu'ils possèdent et d'offrir à la clientèle un service adapté à ses besoins.

Dans cette perspective, plusieurs employés de la Direction de l'IVAC ont participé en juillet 2001 au *XXVI Congrès international de droit et de santé mentale* organisé par l'Académie internationale de droit et de santé mentale, l'Institut Philippe-Pinel de Montréal et l'Association des médecins psychiatres du Québec autour du thème « Changements sociaux et santé mentale ». Les participants ont pu se familiariser avec les nouvelles réalités sociales que sont notamment le phénomène des gangs à Montréal, l'itinérance, la violence parents-enfants et la victimisation sexuelle.

Enfin, en octobre 2001, l'ensemble du personnel s'est vu offrir une formation d'une demi-journée par le responsable de la sécurité informatique de la CSST dans le but de l'informer des règles de conduite et des mesures de sécurité informatique et de le sensibiliser à l'importance de s'y conformer.

Présence dans le milieu

La Direction de l'IVAC a notamment participé à la Semaine du Barreau de Montréal, événement qui se tenait du 23 au 26 avril 2001, au Complexe Desjardins de Montréal. Dans le cadre de cette activité qui s'adresse au grand public, la Direction de l'IVAC tenait un stand d'information et fournissait de la documentation pour mieux faire connaître au public les services offerts aux personnes victimes d'actes criminels et aux sauveteurs.

Des projets et des réalisations qui visent l'amélioration du service à la clientèle.

Consolidation des liens avec les partenaires

Comme par le passé, de nombreuses mesures ont été prises afin de favoriser une plus grande coordination des ententes de service conclues avec des partenaires œuvrant auprès des victimes d'actes criminels.

Tout au long de la dernière année, le personnel de la Direction a rencontré des intervenants des centres jeunesse, des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des CLSC et des services de police. De plus, le personnel a poursuivi sa participation aux réunions et aux comités des tables de concertation sur les victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale.

Activités des services

Les employés de la Direction sont répartis dans quatre services : les Services spécialisés, le Service de l'admissibilité légale, le Service des enquêtes, le Service administratif ainsi que le Bureau de la révision administrative.

Les Services spécialisés

L'équipe des services spécialisés regroupe les agents d'indemnisation, les conseillers en réadaptation et le Bureau médical. Les divers intervenants veillent à assurer aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils aident les clients à présenter un dossier complet afin que les décisions prises à leur égard tiennent compte de tous les éléments pertinents. Les intervenants assistent les personnes victimes et les sauveteurs tout au long du traitement des demandes d'indemnisation et rendent leurs décisions en conformité avec la loi. Leurs actions visent la participation du client à sa démarche de retour à l'autonomie et à l'équilibre.

Au cours de la présente année, dans le but d'améliorer la qualité des services, cinq projets majeurs ont été réalisés.

L'évaluation du projet *Voie rapide d'accès au régime*

Après plus d'un an d'activité, le projet de la *Voie rapide d'accès au régime* a fait l'objet d'une évaluation quantitative qui nous a permis de constater que plus de 25 % de l'ensemble des demandes de prestations acceptées ont été traitées dans un délai de moins de 60 jours. Cet exercice nous a amené à réviser les critères initiaux d'accessibilité au régime. En 2002, les Services spécialisés accorderont la priorité à l'évaluation qualitative de ce projet.

L'évaluation de la charge de travail en indemnisation et en réadaptation

Dans un souci d'amélioration continue des services à la clientèle, la Direction de l'IVAC a lancé un projet visant l'évaluation de ses processus de traitement des demandes de prestations.

Cette évaluation démontre que depuis 1997, la charge de travail a augmenté de façon marquante en indemnisation et en réadaptation. Par ailleurs, cette même analyse a permis de mieux cibler les besoins des intervenants. Afin d'y donner suite, la Direction de l'IVAC a ajouté de nouvelles ressources et compte, dès la prochaine année, revoir ses façons de faire.

Le cadre d'intervention à l'intention des victimes d'inceste

La croissance significative des demandes de prestations présentées par les victimes d'inceste conjuguée à la complexité du traitement de ces dossiers, a incité la Direction de l'IVAC à revoir ses interventions à l'égard de cette clientèle.

Dans cette perspective, les Services spécialisés ont mis de l'avant un projet pilote visant à adapter le mode de prise en charge de la victime. La *Politique de stabilisation clinique* a été adoptée pour répondre aux besoins précis de cette clientèle.

Au cours de la prochaine année, la Direction compte évaluer ce nouveau cadre d'intervention.

La mise à jour des recueils et politiques en indemnisation et en réadaptation

La Direction de l'IVAC, soucieuse d'harmoniser ses activités avec de nouvelles réalités sociales, a révisé et mis à jour l'ensemble de ses politiques et procédures. Cette révision a nécessité la participation de plusieurs intervenants, notamment les spécialistes en indemnisation et en réadaptation, la conseillère juridique et la responsable des communications. Ces politiques ont été validées et approuvées par la haute direction de la CSST à l'automne 2001.

La création d'un projet pilote à la Collecte d'information

La Direction de l'IVAC a revu dès le début de l'année les façons de faire à la Collecte d'information. Les tâches à haut rendement ont été confiées à une agente d'indemnisation, tandis que les activités de soutien sont maintenant exercées par une agente de bureau.

Cette démarche a permis de réaffecter une ressource supplémentaire au traitement des prestations permettant ainsi de diminuer la charge de travail globale en indemnisation. Une évaluation du projet pilote sera faite au cours de la prochaine année.

Le Service de l'admissibilité légale

Les avocats du Service de l'admissibilité légale se prononcent sur la recevabilité des demandes des personnes désirant se prévaloir des dispositions de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*. Ils étudient la preuve contenue dans le dossier (rapports médicaux, psychosociaux et de police) ainsi que toute autre preuve obtenue à la suite d'une enquête ou d'une audition. Ils doivent également s'assurer que la victime n'a pas, par sa faute lourde, contribué à ses blessures ou à sa mort.

L'an dernier, 4002 demandes ont été étudiées, 2597 d'entre elles ont été acceptées et 864 ont été rejetées, principalement en raison de l'absence de preuve d'un acte criminel ou de l'existence d'une faute lourde commise par la victime.

Par ailleurs, 541 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. Toutes les décisions ont été motivées et communiquées par écrit au réclamant.

Cette année encore, les avocats du Service de l'admissibilité légale ont eu à se prononcer sur des demandes concernant des événements survenus il y a de nombreuses années. Ces demandes proviennent essentiellement de victimes d'inceste, d'agression sexuelle et de violence familiale ou conjugale.

Par ailleurs, il est fréquent qu'une même demande fasse état de nombreux actes criminels, subis pendant de longues périodes et commises par des agresseurs différents. L'analyse de ce type de dossiers est particulièrement complexe. En effet, l'admissibilité d'une demande de prestations repose sur la preuve d'un acte criminel prévue dans l'annexe de la Loi et sur la preuve d'une blessure en résultant. De plus, la demande doit être présentée dans les délais prescrits par la Loi.

Or, sur la question du délai, l'avocat doit déterminer si la victime n'a pas déposé sa demande plutôt en raison d'une impossibilité d'agir, d'une prise de conscience tardive du lien de causalité entre sa condition psychologique et les abus vécus, ou de sa seule ignorance de la loi.

L'avocat doit également s'assurer qu'il dispose d'une preuve prépondérante que ces crimes ont été commis, alors que souvent la victime ne les a pas dénoncés, que leur auteur est décédé ou introuvable et qu'aucun témoin ne peut corroborer les faits.

Pour compléter la preuve au dossier, l'avocat doit alors obtenir des informations supplémentaires auprès de la victime, notamment en la convoquant à une audition.

Rappelons que seuls les actes criminels survenus après 1972, date de l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, donnent ouverture à son application.

Le Service des enquêtes

À la demande d'un avocat, le personnel de ce service mène des enquêtes afin de déterminer, en l'absence de rapport de police ou si celui-ci est incomplet, les circonstances ayant entouré la perpétration d'un crime ou le comportement de la victime. L'enquête permet dans certains cas de constater que la victime n'a pas, par sa faute lourde, contribué à ses blessures ou à sa mort ou qu'elle a effectivement été victime d'un acte criminel dans les circonstances décrites. Pour ce faire, les enquêteurs rencontrent les personnes liées à l'incident faisant l'objet de la demande : témoin, agresseur, victime, de même que tout autre informateur. Grâce à leurs investigations, les enquêteurs ont permis à des victimes innocentes de bénéficier des avantages de la loi, alors qu'au départ, les circonstances de l'agression paraissaient nébuleuses.

Le Service des enquêtes porte aussi une attention particulière aux demandes de prestations provenant du milieu du crime organisé, notamment des motards, des trafiquants de stupéfiants et des membres de gangs de rue. En 2001, le Service des enquêtes a dû traiter un nombre plus important de demandes provenant du milieu carcéral.

En début d'année, 245 enquêtes étaient toujours en cours, auxquelles se sont greffées 710 nouvelles enquêtes, soit un total de 955 enquêtes à traiter. Durant l'année, le service a clos 641 enquêtes et en a annulé 28; 286 étaient toujours en cours à la fin de l'année. Parallèlement, 1219 enquêtes téléphoniques ont été effectuées par le personnel de ce service au cours de la même période.

Soulignons que dans ses efforts pour clore plusieurs enquêtes, le service peut compter sur une excellente collaboration de la part des corps de police du Québec, des centres jeunesse et des divers organismes provinciaux et fédéraux.

Au cours de l'année 2001, un nouvel outil de contrôle de la qualité des rapports d'enquête a été élaboré. Cet outil vise à uniformiser les rapports d'enquête et à s'assurer que tous les éléments pertinents à une enquête y sont consignés pour faciliter la prise de décision par l'avocat du Service de l'admissibilité légale.

De plus, les enquêteurs ont bénéficié d'une formation personnalisée visant l'amélioration de la rédaction des rapports d'enquête.

À la fin de l'année 2001, des ordinateurs portables ont été remis aux enquêteurs dans le but de faciliter l'accès à la messagerie électronique et de permettre la recherche dans les différentes banques de données informatiques qu'ils consultent dans l'exercice de leurs fonctions.

Le Service administratif

Le principal mandat du Service administratif consiste à offrir à l'ensemble du personnel de la Direction le soutien nécessaire en matière de gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informatiques.

Soulignons la contribution des employés de bureau à des activités de soutien tels le traitement du courrier, l'ouverture des nouveaux dossiers, les demandes d'expertises médicales, les traitements de physiothérapie et d'ergothérapie ainsi que le paiement des frais médicaux des victimes et des sauveteurs.

L'année 2001 a été marquée par quatre réalisations majeures.

L'analyse du plan d'effectifs

En matière de ressources humaines, le Service administratif, en collaboration étroite avec les autres services, a effectué une analyse quantitative et qualitative du plan d'effectifs de la Direction de l'IVAC. Pour ce faire, il a mené une étude sur la charge de travail du personnel et sur l'évolution des activités.

À la suite de cette analyse, la Direction de l'IVAC a bénéficié en fin d'année de l'ajout d'un poste d'encadrement et de six postes aux Services spécialisés. Le relevé des effectifs comprend 54 ETC réguliers et 18,2 ETC occasionnels, pour un total de 72,2 ETC.

Nous croyons que ces ajouts favoriseront en 2002 une utilisation optimale des ressources humaines pour assurer un service de qualité à notre clientèle. En outre, pour la prochaine année, le Service administratif entend se donner comme mandat de faciliter l'intégration des nouveaux employés.

Le réaménagement des locaux

Au chapitre des ressources matérielles, le Service administratif a procédé à l'aménagement de nouveaux locaux le 15 janvier 2001, augmentant la superficie occupée par le personnel de 6 000 pi^2 à 15 000 pi^2, permettant ainsi un accroissement potentiel de l'effectif.

L'objectif premier consistait à regrouper toutes les unités administratives à un même étage afin de permettre une interrelation constante des équipes de travail et de favoriser une meilleure supervision des activités.

Le second objectif, tout aussi important, visait à améliorer le service à la clientèle. En effet, pour des raisons de confidentialité et de sécurité, l'environnement des préposés aux renseignements devait être revu. Un accueil central comportant des salles de rencontre pour recevoir la clientèle a donc été aménagé. De plus, la superficie de la salle des dossiers a doublé afin de respecter les normes d'archivage en vigueur.

Quant aux ressources informatiques, le Service a mis de l'avant un projet visant l'acquisition de sept ordinateurs portables à l'usage des enquêteurs afin de mieux les soutenir dans leur travail, compte tenu de leurs nombreux déplacements.

L'amélioration du service à la clientèle

Au cours de l'exercice 2001, les préposés aux renseignements ont répondu à plus de 67 000 appels, soit une augmentation d'environ 10 % par rapport à l'année 2000. Les préposés ont aussi accueilli plus de 2426 visiteurs, soit une hausse de 57 % par rapport à l'année dernière.

L'amélioration des aires d'accueil des préposés aux renseignements a été jumelée à l'adoption d'indicateurs de performance de la réponse téléphonique. L'indicateur de performance pour 2001 révèle un taux moyen de réponse téléphonique de 87 %. En outre, les préposés ont répondu à 80 % de ces appels dans un délai de 60 secondes. En l'an 2002, le service administratif déploiera des efforts additionnels pour atteindre l'objectif visé, soit de répondre à 90 % des appels dans un délai de 60 secondes. Deux points de chute additionnels ont ainsi été ajoutés pour mieux servir la clientèle aux heures de pointe.

La mise à jour des dossiers de bénéficiaires de rentes

Dans un souci d'équité et de saine gestion budgétaire, un projet de validation des données sur les bénéficiaires de rentes a été conçu par la responsable de la gestion des rentes et des programmes spéciaux.

L'échantillonnage visait près de mille dossiers. Cette opération de mise à jour a permis d'apporter des correctifs aux données nominatives concernant les bénéficiaires dans plus de 60 % des dossiers.

De plus, 34 dossiers ont fait l'objet d'une fermeture, les bénéficiaires de la rente étant décédés, introuvables ou n'y étant plus admissibles en vertu des lois applicables. Ce projet a permis de réaliser des économies substantielles de l'ordre de plus de 3 millions de dollars.

Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Le Bureau a reçu 664 nouvelles demandes de révision et de reconsidération administrative au cours de l'année.

Révision administrative

Au cours de l'année 2001, 563 décisions ont été rendues. Les principaux motifs de contestation concernent la durée de l'incapacité totale temporaire et le taux du déficit anatomo-physiologique. Pour ce qui est de l'admissibilité légale, les contestations portent sur la notion de faute lourde et l'absence de preuve d'un acte criminel.

Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans une proportion de 76 % et modifiées dans 24 % des cas.

Reconsidération administrative

Les demandes de reconsidération administrative faites par les victimes et les sauveteurs sont étudiées par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme. Ces demandes concernent les décisions rendues sur le remboursement des frais d'assistance médicale, le choix des mesures de réadaptation sociale de même que la nature et la durée des programmes de réadaptation professionnelle. Les décisions rendues sont finales.

Au cours de l'année 2001, 163 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans une proportion de 77 % et modifiées dans 23 % des cas.

Tribunal administratif du Québec (TAQ)

Certaines décisions rendues par le Bureau de révision administrative peuvent être contestées auprès de ce tribunal de dernière instance, notamment toutes les décisions relatives à l'admissibilité légale et celles qui portent sur l'incapacité partielle permanente.

L'an dernier, ce tribunal de dernière instance a rendu 140 décisions. Les statistiques démontrent que le TAQ a maintenu la décision contestée dans 55 % des cas, la modifiant dans 45 % des dossiers. Les motifs de contestation demeurent sensiblement les mêmes que ceux qu'on trouve dans les demandes adressées au Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme.

L'équipe de support à la Direction

Des professionnels travaillant dans différents champs de compétence exercent un rôle conseil auprès de l'ensemble des services de la Direction de l'IVAC et assurent la liaison avec les organismes partenaires.

En matière de communications et de relations publiques, la responsable des communications a répondu à plus de 400 demandes de renseignements et de documentation provenant d'organismes publics ou de personnes intéressées : travailleurs sociaux, psychologues, centres d'aide aux victimes d'actes criminels, policiers, étudiants, etc. Elle a assuré la coordination de différents événements à caractère public qui se sont déroulés en 2001.

Elle a également répondu à une trentaine de demandes de journalistes qui ont mené à des reportages à la télévision, à la radio ou à des articles dans les journaux. Plusieurs entrevues visaient à expliquer la portée des interventions de la Direction dans certains dossiers médiatisés. De plus, elle a agi à titre de porte-parole de la Direction auprès de divers organismes.

Les travaux de révision de la correspondance à l'usage de la clientèle se sont poursuivis en 2001. Les dépliants promotionnels sur la *Loi visant à favoriser le civisme* et sur la *Loi sur l'IVAC* ont été révisés et un dépliant à l'intention des personnes victimes ne résidant pas au Québec a été réalisé en 2001.

Organigramme de l'IVAC

Directeur

M. Jean Ranger*

Bureau de la vérification administrative

Réviseures
M[e] Lise Ahern
M[e] Isabelle Grimard

Secrétariat
Lise Lavoie

Technicienne en administration
Francine Roy

Subdivision [illegible]

Secrétariat
Diane Léveillé

Adjointe à la direction
M[e] Christine Gauthier

Conseillère juridique
M[e] Dominique Blain

Responsable des communications
Monique Gauthier

Expertise-conseil
D[re] Michèle Bélanger, psychiatre

Service administratif

Directrice par intérim
Lyse Précourt

Secrétariat
Sophie Daigle

Analyste en informatique
Jeannot Hains

Technicienne en administration
Johanne Desormeaux

Service de l'admissibilité légale

Coordonnateur
M[e] André Beaulieu

Secrétariat
Sylvie Labbé

Avocats
M[e] Geneviève Bergeron
M[e] Camille Faucher
M[e] Jean R. Gauthier
M[e] Sylvie Joyal
M[e] Martin Parisé

Techniciennes en droit
Josée Trahan
Marilyne Caboret

Service des enquêtes

Chef d'équipe
Claude Landry

Secrétariat
Lina Piscollo

Enquêteurs et enquêtrice
Sébastien Aubry
Claude Beausoleil
Sylvy Besselle
Jacques Gamache
Gaétan Roy
Michel St-Pierre

[illegible]

Directeur
Richard Gervais

Indemnisation

Spécialiste
Lise Desjardins

Chef d'équipe
Manon Lanthier

Traitement
Annie Bourdeau
Nathalie Caron
Annie Duquette
Louise Gauthier
Raynald Cloutier
Christine Routhier
Neil Roy
Nicole Thorn

Collecte d'information
Jacinthe Lanthier
Colette Tousignant

Voie rapide d'accès au régime
Josée Thibault

Traitement-voûte
Charles Brillant
Joyce Gallant

Secrétariat
Linda Leduc

Réadaptation

Spécialiste
Diane Bilodeau

Conseillers et conseillères
Johanne Babineau
Mario Chagnon
Lisette Charland
Francine Desmartis
Marie-Claude Du Perron
Éveline Gauthier
Carole Léonard
Jose Paquet
Sophie Poirier
Luc Therrien

Soutien au traitement
Denis Rivest
Louise Mercier

[illegible]

Coordonnatrice
Danièle Presseault

Accueil et renseignements
Guy Létourneau
Maria Massa
Michel G. Pigeon
Johanne Poirier
Line Rochon

Ouverture des dossiers
Mireille Doucet

Convocation médicale/ Suivi physio-ergo
Claire Boismenu
Sylvain Francoeur
Line Daigle

Soutien administratif
Nathalie Melançon
Sasha Carrillo
Monique Hamelin

Gestion des [illegible] programmes spéciaux

Gestion des rentes et programmes spéciaux responsable
Jeannine Charest

Technicienne en administration
Nathalie Lavoie

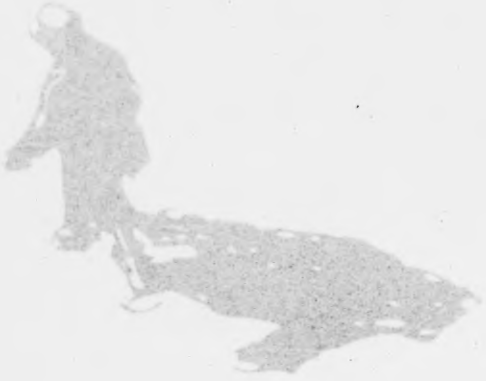
Bureau médical

D[r] Benoît Boissy
D[re] Marie-Andrée Larsen-Passé

D[re] Christiane Girard
Michèle Poupart, psychologue

* M[e] Rolande Couture a occupé les fonctions de Directrice jusqu'au 9 novembre 2001

Prestations accordées et services offerts



Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la Loi ou d'un acte de sauvetage peut se prévaloir des avantages de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* ou de la *Loi visant à favoriser le civisme*. En cas de décès, les personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Ces avantages sont accordés :

- à la personne blessée directement ou tuée lors d'un acte criminel, selon une disposition prévue dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*;
- à la personne qui procède à l'arrestation d'un contrevenant ou qui prête assistance à un agent de la paix qui procède à une arrestation;
- à la personne qui prévient une infraction ou qui prête assistance à un agent de la paix qui prévient une infraction;
- au sauveteur blessé, décédé ou dont les biens sont endommagés, alors qu'il porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

Demande de prestations

Pour se prévaloir des avantages prévus par ces lois, toute victime, sauveteur ou bénéficiaire doit remplir le formulaire de **Demande de prestations**. La demande doit être transmise dans l'année où surviennent le préjudice matériel, la blessure ou la mort de la victime ou du sauveteur.

On peut se procurer le formulaire à la Direction de l'IVAC et dans les bureaux régionaux de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. On le trouve également dans les endroits suivants : centres d'aide aux victimes d'actes criminel (CAVAC), centres jeunesse, hôpitaux, CLSC et postes de police.

Évaluation d'une demande

Toute demande est étudiée à la lumière du rapport de police et du rapport médical soumis par les organismes visés. Le premier établit la preuve de l'acte criminel et le second, la preuve de la blessure. Dès que le dossier est complet, le Service de l'admissibilité légale se prononce sur la recevabilité de la demande. S'il le juge nécessaire, il pourra demander une évaluation médicale ou une enquête, ou tenir une audition.

Si la demande est acceptée, le dossier est transmis aux Services spécialisés qui évalue les besoins et détermine, le cas échéant, le type d'indemnités à verser et les services nécessaires au rétablissement de la personne. En cas de refus de la demande, le réclamant insatisfait de cette décision peut la contester. Ses droits d'appel sont précisés dans la décision qui lui est adressée.

Prise en charge précoce : une démarche qui permet une intervention psychosociale rapide auprès de personnes en détresse.

Politique de prise en charge précoce

Cette politique d'exception est réservée aux personnes qui, en raison d'un événement récent, éprouvent des difficultés majeures de fonctionnement et ne bénéficient d'aucun soutien. Cette mesure permet une intervention rapide auprès des victimes en détresse avant même que le processus d'admissibilité légale ne soit terminé. Au cours du présent exercice, près de 200 personnes ont bénéficié d'un tel service.

Avantages dont peuvent se prévaloir les victimes et les sauveteurs

Pendant la période où le réclamant est incapable de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles, il touche 90 % de son revenu net. Les frais de réadaptation physique (médicaments, soins médicaux et hospitaliers, physiothérapie, ergothérapie), de réadaptation sociale (psychothérapie, adaptation résidentielle) et de réadaptation professionnelle (formation, aide à la recherche d'emploi) sont également remboursés. En outre, s'il subsiste des séquelles permanentes à la suite des traitements, le réclamant reçoit une rente mensuelle proportionnelle à son incapacité physique ou psychique.

En cas de décès

Les personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur décédé peuvent présenter une demande de prestations. Le montant de la rente est fixé en fonction du salaire de la personne décédée et varie selon le nombre de ses personnes à charge.

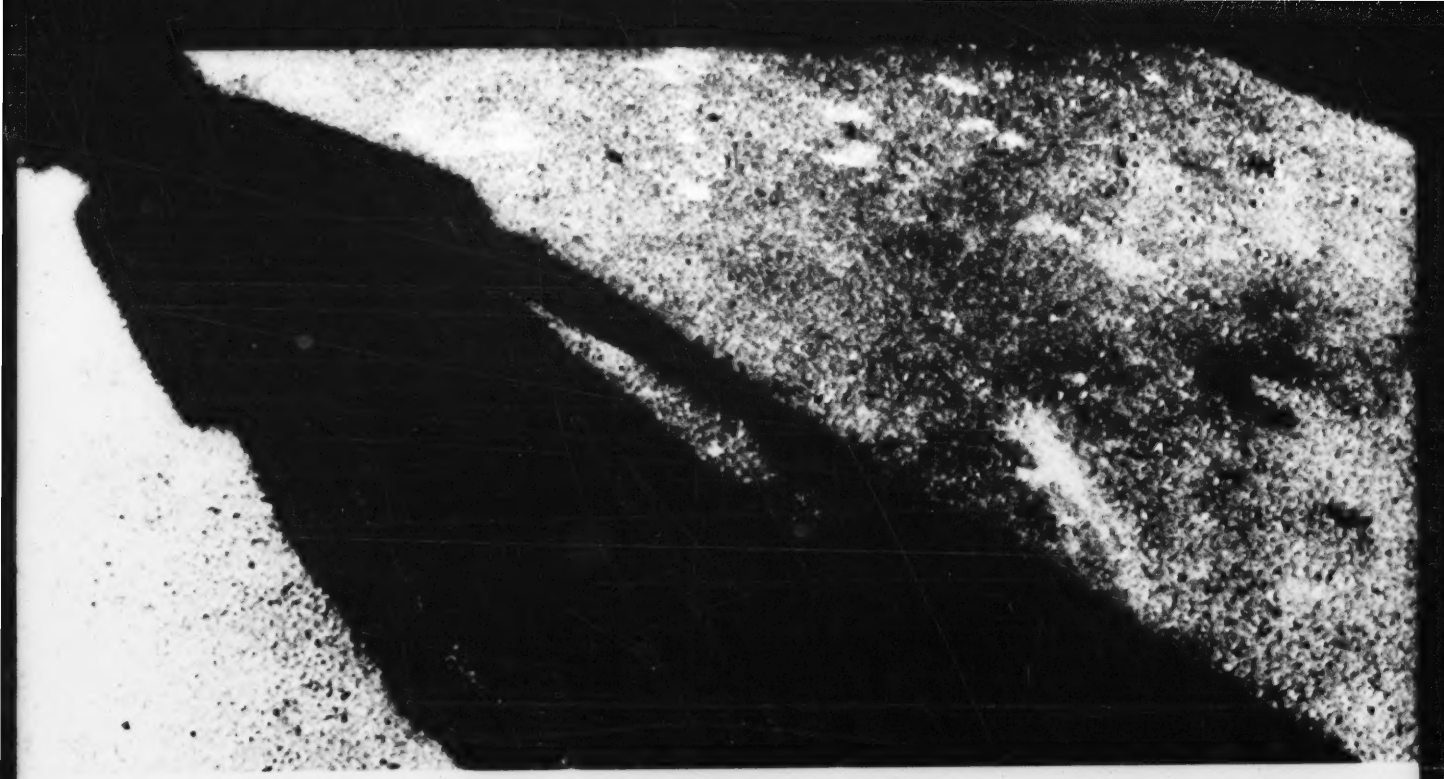
Dans le cas d'un mineur décédé des suites d'un acte criminel, une indemnité de 2000 $ est accordée aux parents.

De plus, les frais de transport du corps sont remboursés jusqu'à concurrence de 500 $ et un montant de 600 $ est alloué pour couvrir les frais funéraires.

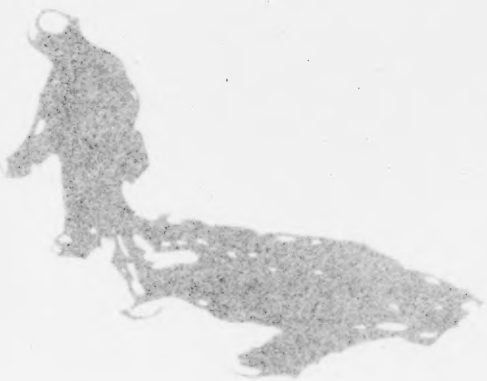
Remboursement des dommages matériels

Les dommages matériels subis par la victime d'un acte criminel ou un sauveteur sont remboursables selon certains critères, jusqu'à concurrence de 1000 $.

BIBLIOTHÈQUE
- 9 OCT 2002
ASSEMBLÉE NATIONALE



Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels



Profil de la clientèle

Du 1er janvier au 31 décembre 2001, la Direction de l'IVAC a reçu 3977 nouvelles demandes de prestations – soit une augmentation de 2,5 % des demandes de prestations par rapport à 2000 – provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 4002 demandes ont été étudiées; 2597 d'entre elles ont été acceptées et 864 ont été rejetées. En outre, 541 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7).

Les sommes versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 41 147 857 $ (voir le tableau 11). Le salaire maximal assurable était fixé à 51 500 $ en 2001.

On observe que sensiblement plus de femmes (55 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1).

Les principaux actes criminels commis envers les femmes sont des agressions à caractère sexuel*, dans 37 % des cas, des voies de fait dans 33 % des cas, des agressions armées dans 16 % des cas et des vols qualifiés dans 7 % des cas. Par ailleurs, on dénombre 42 femmes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

Pour leur part, les hommes ont été victimes d'une agression armée dans 42 % des cas, de voies de fait dans 27 % des cas, d'agressions à caractère sexuel dans 12 % des cas et de vol qualifié dans 9 % des cas. En outre, on dénombre 43 hommes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

On observe également que 29,5 % des actes criminels ont été perpétrés envers des jeunes de moins de 18 ans et qu'il s'agissait d'agressions à caractère sexuel dans 67 % des cas (voir le tableau 3).

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans et de 36 à 64 ans, ils comptent respectivement pour 33 % et 34 % des cas. Les voies de fait, les agressions armées, les vols qualifiés et les agressions sexuelles sont les principaux actes criminels répertoriés. Pour ce qui est des personnes âgées de plus de 65 ans, elles constituent 3 % des victimes, et le crime le plus fréquent est le vol qualifié (voir le tableau 3).

* Les agressions à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : inceste, rapports sexuels par une personne en autorité, agression sexuelle, agression sexuelle armée et agression sexuelle grave.

Tableau 1 — Répartition des victimes selon le sexe et l'âge

Groupes d'âge	Nombre de demandes	
	Femmes	Hommes
0 – 17 ans	497	268
18 – 35 ans	417	451
36 – 64 ans	461	416
65 ans et plus	52	35
Total	**1 427**	**1 170**

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel commis contre la personne peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Les principaux actes criminels commis envers *les femmes sont des agressions à caractère sexuel*[*], dans 37 % des cas, des voies de fait dans 33 % des cas, des agressions armées dans 16 % des cas et des vols qualifiés dans 7 % des cas. Par ailleurs, on dénombre 42 femmes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

Pour leur part, les hommes ont été victimes d'une agression armée dans 42 % des cas, de voies de fait dans 27 % des cas, d'agressions à caractère sexuel dans 12 % des cas et de vol qualifié dans 9 % des cas. En outre, on dénombre 43 hommes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

On observe également que 29,5 % des actes criminels ont été perpétrés envers des jeunes de moins de 18 ans et qu'il s'agissait d'agressions à caractère sexuel dans 67 % des cas (voir le tableau 3).

Quant aux actes criminels commis envers les *personnes de 18 à 35 ans et de 36 à 64 ans*, ils comptent respectivement pour 33 % et 34 % des cas. Les voies de fait, les agressions armées, les vols qualifiés et les agressions sexuelles sont les principaux actes criminels répertoriés. Pour ce qui est des personnes âgées de plus de 65 ans, elles constituent 3 % des victimes, et le crime le plus fréquent est le vol qualifié (voir le tableau 3).

[*] Les agressions à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : inceste, rapports sexuels par une personne en autorité, agression sexuelle, agression sexuelle armée et agression sexuelle grave.

Tableau 1 — Répartition des victimes selon le sexe et l'âge

Groupes d'âge	Nombre de demandes	
	Femmes	Hommes
0 – 17 ans	497	268
18 – 35 ans	417	451
36 – 64 ans	461	416
65 ans et plus	52	35
Total	**1 427**	**1 170**

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel commis contre la personne peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Tableau 2 — Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime*

Actes criminels	Nombre de demandes	
	Femmes	Hommes
Usage d'explosifs	1	0
Braquer une arme à feu	3	5
Rapport sexuel par une personne en autorité	3	0
Inceste	31	4
Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence	0	1
Négligence criminelle causant des lésions corporelles	1	1
Meurtre	41	39
Homicide involontaire	1	4
Tentative de meurtre	21	36
Administrer un poison	8	6
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	3	3
Voies de fait	456	280
Voies de fait graves	14	37
Agression armée	229	491
Infliction illégale de lésions corporelles	3	9
Agression sexuelle	487	133
Agression sexuelle armée	7	1
Agression sexuelle grave	1	0
Enlèvement	3	1
Séquestration illégale	4	2
Vol qualifié	96	101
Intimidation par la violence	7	3
Méfait	0	1
Crime d'incendie	5	4
Crime d'incendie avec perte de vie	0	1
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	2	7
Total	**1 427**	**1 170**

* Ce tableau, qui présente les demandes acceptées en 2001, a été préparé en tenant compte des articles du Code criminel mentionnés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

Tableau 3 — Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime

Actes criminels	Âge			
	0-17 ans	18-35 ans	36-64 ans	65 ans et +
Usage d'explosifs	1	0	0	0
Braquer une arme à feu	2	4	1	1
Rapport sexuel par une personne en autorité	3	0	0	0
Inceste	26	7	2	0
Omission de fournir les choses nécessaires à la vie	1	0	0	0
Négligence criminelle causant des lésions corporelles	0	1	1	0
Meurtre	15	20	39	6
Homicide involontaire	0	2	3	0
Tentative de meurtre	4	26	24	3
Administrer un poison	3	5	6	0
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	2	4	0
Voies de fait	124	284	310	18
Voies de fait graves	10	20	20	1
Agression armée	74	335	295	16
Infliction illégale de lésions corporelles	1	7	4	0
Agression sexuelle	481	95	43	1
Agression sexuelle armée	0	7	1	0
Agression sexuelle grave	1	0	0	0
Enlèvement	2	1	0	1
Séquestration illégale	2	2	1	1
Vol qualifié	13	46	100	38
Intimidation par la violence	0	0	10	0
Méfait	1	0	0	0
Crime d'incendie	1	0	7	1
Crime d'incendie avec perte de vie	0	0	1	0
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	0	4	5	0
Total	**765**	**868**	**877**	**87**

* Ce tableau, qui présente les demandes acceptées en 2001, a été préparé en tenant compte des articles du Code criminel mentionnés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

Tableau 2 — Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime

Actes criminels	Nombre de demandes	
	Femmes	Hommes
Usage d'explosifs	1	0
Braquer une arme à feu	3	5
Rapport sexuel par une personne en autorité	3	0
Inceste	31	4
Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence	0	1
Négligence criminelle causant des lésions corporelles	1	1
Meurtre	41	39
Homicide involontaire	1	4
Tentative de meurtre	21	36
Administrer un poison	8	6
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	3	3
Voies de fait	456	280
Voies de fait graves	14	37
Agression armée	229	491
Infliction illégale de lésions corporelles	3	9
Agression sexuelle	487	133
Agression sexuelle armée	7	1
Agression sexuelle grave	1	0
Enlèvement	3	1
Séquestration illégale	4	2
Vol qualifié	96	101
Intimidation par la violence	7	3
Méfait	0	1
Crime d'incendie	5	4
Crime d'incendie avec perte de vie	0	1
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	2	7
Total	**1 427**	**1 170**

* Ce tableau, qui présente les demandes acceptées en 2001, a été préparé en tenant compte des articles du Code criminel mentionnés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

Tableau 3 — Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime

Actes criminels	Âge			
	0-17 ans	18-35 ans	36-64 ans	65 ans et +
Usage d'explosifs	1	0	0	0
Braquer une arme à feu	2	4	1	1
Rapport sexuel par une personne en autorité	3	0	0	0
Inceste	26	7	2	0
Omission de fournir les choses nécessaires à la vie	1	0	0	0
Négligence criminelle causant des lésions corporelles	0	1	1	0
Meurtre	15	20	39	6
Homicide involontaire	0	2	3	0
Tentative de meurtre	4	26	24	3
Administrer un poison	3	5	6	0
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	2	4	0
Voies de fait	124	284	310	18
Voies de fait graves	10	20	20	1
Agression armée	74	335	295	16
Infliction illégale de lésions corporelles	1	7	4	0
Agression sexuelle	481	95	43	1
Agression sexuelle armée	0	7	1	0
Agression sexuelle grave	1	0	0	0
Enlèvement	2	1	0	1
Séquestration illégale	2	2	1	1
Vol qualifié	13	46	100	38
Intimidation par la violence	0	0	10	0
Méfait	1	0	0	0
Crime d'incendie	1	0	7	1
Crime d'incendie avec perte de vie	0	0	1	0
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	0	4	5	0
Total	**765**	**868**	**877**	**87**

* Ce tableau, qui présente les demandes acceptées en 2001, a été préparé en tenant compte des articles du Code criminel mentionnés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC.

Tableau 4 — Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime

	Nombre de demandes	
Actes criminels	**Femmes**	**Hommes**
Crime d'intérêt	5	11
Crime irrationnel	123	199
Délit sexuel	546	137
Discrimination	0	4
Jalousie	58	49
Querelle	368	281
Stupéfiants	1	4
Vengeance	33	71
Vol	117	167
Indéterminé	50	81
Autres	126	166
Total	**1 427**	**1 170**

Tableau 5 — Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime

Lieux	**Femmes** [1]	**Hommes** [2]
Banque	11	6
Commerce	13	30
Débit de boisson	16	139
Domicile de l'agresseur	206	83
Domicile de la victime	768	313
Domicile d'un tiers	30	51
Établissement de santé	7	0
Établissement hôtelier – restaurant	19	17
Établissement scolaire	16	26
Lieu de travail	20	21
Milieu carcéral	1	3
Moyen de transport	30	36
Parc	19	39
Stationnement	28	39
Voie publique	158	300
Autres	85	67
Total	**1 427**	**1 170**

(1) Les principaux lieux où se produisent les actes criminels dont les femmes sont victimes sont leur domicile dans 54 % des cas, le domicile de l'agresseur dans 14 % des cas et la voie publique dans 11 % des cas.

(2) Pour leur part, les hommes sont victimes d'un acte criminel à leur domicile dans 27 % des cas, d'une agression sur la voie publique dans 26 % des cas et dans un débit de boisson, dans 12 % des cas.

Tableau 6 — Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime

Régions	1999	2000	2001
Abitibi-Témiscamingue [1]	44	80	72
Bas-Saint-Laurent	63	83	91
Chaudière-Appalaches	144	142	189
Côte-Nord	36	59	49
Estrie	151	191	195
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	30	36	32
Île de Montréal	1 038	1 096	1 109
Lanaudière	192	191	221
Laurentides	212	243	248
Laval	138	129	141
Longueuil	197	243	257
Mauricie et Centre-du-Québec	263	323	336
Outaouais	87	91	117
Québec	361	453	413
Saint-Jean-sur-Richelieu [2]	205	220	133
Saguenay–Lac-Saint-Jean	101	142	103
Valleyfield [2]	—	—	101
Yamaska	112	127	131
Extérieur du Québec	23	32	39
Total	**3 397**	**3 881**	**3 977**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 7 — Demandes de prestations étudiées

	1999	2000	2001
Demandes acceptées	2 326	2 590	2 597
Demandes rejetées [1]	729	816	864
Dossiers fermés à la suite :			
– du désistement du réclamant [2]	62	81	66
– du désintéressement du réclamant [3]	462	359	475
Total	**3 579**	**3 846**	**4 002**

(1) Voir les motifs de rejet au tableau 10.
(2) Désistement : l'étude du dossier est interrompue, la victime ne désirant plus qu'on en poursuive le traitement.
(3) Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, la victime ne donnant pas suite aux demandes de la direction. Exemples : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer la recevabilité de sa demande; il ne donne pas suite à une demande de preuve de blessures; il déménage sans laisser d'adresse.

Tableau 4 — Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime

	Nombre de demandes	
Actes criminels	**Femmes**	**Hommes**
Crime d'intérêt	5	11
Crime irrationnel	123	199
Délit sexuel	546	137
Discrimination	0	4
Jalousie	58	49
Querelle	368	281
Stupéfiants	1	4
Vengeance	33	71
Vol	117	167
Indéterminé	50	81
Autres	126	166
Total	**1 427**	**1 170**

Tableau 5 — Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime

Lieux	**Femmes**[1]	**Hommes**[2]
Banque	11	6
Commerce	13	30
Débit de boisson	16	139
Domicile de l'agresseur	206	83
Domicile de la victime	768	313
Domicile d'un tiers	30	51
Établissement de santé	7	0
Établissement hôtelier – restaurant	19	17
Établissement scolaire	16	26
Lieu de travail	20	21
Milieu carcéral	1	3
Moyen de transport	30	36
Parc	19	39
Stationnement	28	39
Voie publique	158	300
Autres	85	67
Total	**1 427**	**1 170**

(1) Les principaux lieux où se produisent les actes criminels dont les femmes sont victimes sont leur domicile dans 54 % des cas, le domicile de l'agresseur dans 14 % des cas et la voie publique dans 11 % des cas.

(2) Pour leur part, les hommes sont victimes d'un acte criminel à leur domicile dans 27 % des cas, d'une agression sur la voie publique dans 26 % des cas et dans un débit de boisson, dans 12 % des cas.

Tableau 6 — Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime

Régions	1999	2000	2001
Abitibi-Témiscamingue [1]	44	80	72
Bas-Saint-Laurent	63	83	91
Chaudière-Appalaches	144	142	189
Côte-Nord	36	59	49
Estrie	151	191	195
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	30	36	32
Île de Montréal	1 038	1 096	1 109
Lanaudière	192	191	221
Laurentides	212	243	248
Laval	138	129	141
Longueuil	197	243	257
Mauricie et Centre-du-Québec	263	323	336
Outaouais	87	91	117
Québec	361	453	413
Saint-Jean-sur-Richelieu [2]	205	220	133
Saguenay – Lac-Saint-Jean	101	142	103
Valleyfield [2]	—	—	101
Yamaska	112	127	131
Extérieur du Québec	23	32	39
Total	**3 397**	**3 881**	**3 977**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 7 — Demandes de prestations étudiées

	1999	2000	2001
Demandes acceptées	2 326	2 590	2 597
Demandes rejetées [1]	729	816	864
Dossiers fermés à la suite :			
– du désistement du réclamant [2]	62	81	66
– du désintéressement du réclamant [3]	462	359	475
Total	**3 579**	**3 846**	**4 002**

(1) Voir les motifs de rejet au tableau 10.
(2) Désistement : l'étude du dossier est interrompue, la victime ne désirant plus qu'on en poursuive le traitement.
(3) Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, la victime ne donnant pas suite aux demandes de la direction. Exemples : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer la recevabilité de sa demande ; il ne donne pas suite à une demande de preuve de blessures ; il déménage sans laisser d'adresse.

Tableau 8 — Répartition des demandes de prestations étudiées par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéressement
Abitibi-Témiscamingue [1]	46	10	5	12
Bas-Saint-Laurent	62	16	1	5
Chaudière-Appalaches	119	35	2	28
Côte-Nord	33	13	3	3
Estrie	142	56	5	20
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	13	10	0	3
Île de Montréal	753	209	10	153
Lanaudière	137	51	3	36
Laurentides	165	44	6	33
Laval	77	31	1	11
Longueuil	158	46	3	47
Mauricie et Centre-du-Québec	243	61	6	30
Outaouais	76	26	2	5
Québec	255	131	4	32
Saint-Jean-sur-Richelieu [2]	78	30	5	10
Saguenay–Lac-Saint-Jean	66	33	5	12
Valleyfield [2]	67	19	0	9
Yamaska	89	34	4	17
Extérieur du Québec	18	9	1	9
Total	**2 597**	**864**	**66**	**475**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 9 — Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC

Articles du Code criminel	Description	Nombre
80.	Usage d'explosifs	**1**
86.	Braquer une arme à feu ou user d'une arme à feu de manière dangereuse	**8**
153.	Rapport sexuel par une personne en autorité	**3**
155.	Inceste	**35**
215.	Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence	**1**
221.	Causer des lésions corporelles par négligence criminelle	**2**
229.	Meurtre	**80**
234.	Homicide involontaire coupable	**5**
239.	Tentative de meurtre	**57**
245.	Administrer un poison	**14**
265.	Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	**6**
266.	Voies de fait	**736**
267.	Agression armée ou infliction de lésions corporelles	**720**
268.	Voies de fait graves	**51**
269.	Infliction illégale de lésions corporelles	**12**
271.	Agression sexuelle	**620**
272.	Agression sexuelle armée	**8**
273.	Agression sexuelle grave	**1**
279.(1)	Enlèvement	**4**
279.(2)	Séquestration illégale	**6**
343.	Vol qualifié	**197**
423.	Intimidation par la violence	**10**
430.(2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	**1**
433.	Crime d'incendie	**9**
436.	Crime d'incendie avec perte de vie	**1**
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	Procéder ou tenter de procéder à l'arrestation d'un contrevenant ou prêter assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation	**9**
Total		**2 597**

Tableau 8 — Répartition des demandes de prestations étudiées par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéressement
Abitibi-Témiscamingue [1]	46	10	5	12
Bas-Saint-Laurent	62	16	1	5
Chaudière-Appalaches	119	35	2	28
Côte-Nord	33	13	3	3
Estrie	142	56	5	20
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	13	10	0	3
Île de Montréal	753	209	10	153
Lanaudière	137	51	3	36
Laurentides	165	44	6	33
Laval	77	31	1	11
Longueuil	158	46	3	47
Mauricie et Centre-du-Québec	243	61	6	30
Outaouais	76	26	2	5
Québec	255	131	4	32
Saint-Jean-sur-Richelieu [2]	78	30	5	10
Saguenay – Lac-Saint-Jean	66	33	5	12
Valleyfield [2]	67	19	0	9
Yamaska	89	34	4	17
Extérieur du Québec	18	9	1	9
Total	**2 597**	**864**	**66**	**475**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 9 — Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC

Articles du Code criminel	Description	Nombre
80.	Usage d'explosifs	1
86.	Braquer une arme à feu ou user d'une arme à feu de manière dangereuse	8
153.	Rapport sexuel par une personne en autorité	3
155.	Inceste	35
215.	Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence	1
221.	Causer des lésions corporelles par négligence criminelle	2
229.	Meurtre	80
234.	Homicide involontaire coupable	5
239.	Tentative de meurtre	57
245.	Administrer un poison	14
265.	Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	6
266.	Voies de fait	736
267.	Agression armée ou infliction de lésions corporelles	720
268.	Voies de fait graves	51
269.	Infliction illégale de lésions corporelles	12
271.	Agression sexuelle	620
272.	Agression sexuelle armée	8
273.	Agression sexuelle grave	1
279.(1)	Enlèvement	4
279.(2)	Séquestration illégale	6
343.	Vol qualifié	197
423.	Intimidation par la violence	10
430.(2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	1
433.	Crime d'incendie	9
436.	Crime d'incendie avec perte de vie	1
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	Procéder ou tenter de procéder à l'arrestation d'un contrevenant ou prêter assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation	9
Total		**2 597**

Tableau 10 — Répartition des demandes de prestations rejetées

Motifs de rejet	1999	2000	2001
Faute lourde [1]	214	229	193
Absence de preuve d'un acte criminel [2]	222	274	303
Prescription [3]	82	59	78
Préjudice matériel non remboursable	0	1	0
Absence de preuve de blessure	92	134	158
Crime non mentionné dans l'annexe de la Loi [4]	38	54	76
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur l'assurance automobile*	14	7	2
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*	41	46	40
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la Loi	24	4	11
Crime commis à l'extérieur du Québec	2	3	2
Autres	0	5	1
Total	**729**	**816**	**864**

(1) La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la victime.

(2) Il y a absence de preuve d'un acte criminel :
- lors d'un fait accidentel où il n'a pas été démontré d'intention de porter atteinte à l'intégrité de la victime. Exemple : jeux d'enfants.
- lorsque la victime ne démontre pas que l'événement ou la blessure subie résulte d'un acte criminel (il doit y avoir prépondérance de preuve). Exemple : chute sur le trottoir d'une personne en état d'ébriété.

(3) Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu, soit plus d'un an après la survenance de la blessure et sans motif valable justifiant le retard.

(4) Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la Loi sont, par exemple :

Crimes contre les biens ou la propriété :
- vol simple;
- introduction par effraction, méfait;
- fraude.

Crimes contre la personne :
- menace de mort par téléphone;
- harcèlement criminel.

Prestations et frais d'administration

Tableau 11 — Total des prestations et des frais d'administration

	1999	2000	2001
Nature des prestations			
Assistance médicale (1)	7 822 603,69 $	8 980 882,02 $	10 221 385,91 $
Incapacité temporaire (2)	7 387 146,08	9 239 802,49	11 966 625,91
Allocations spéciales (3)	27 500,00	28 000,00	34 500,01
Frais funéraires (4)	31 800,00	37 800,00	39 389,32
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge (5)	16 240 527,62	17 577 174,71	18 885 955,94
Total des prestations	31 509 577,39	35 863 659,22	41 147 857,09
Frais d'administration	3 993 348,29	4 669 103,96	5 818 035,82
Total global	**35 502 925,68 $**	**40 532 763,18 $**	**46 965 892,91 $**

(1) L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et appareils orthopédiques. L'assistance médicale comprend aussi les frais de psychothérapie qui, en 2001, comptaient pour environ 25 % des frais d'assistance médicale.

(2) L'indemnité pour incapacité temporaire est une rente bimensuelle versée à la victime pendant la période où elle est dans l'impossibilité complète ou partielle de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles.

(3) Une allocation spéciale de 500 $ est versée au conjoint ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime. Un montant de 2000 $ est versé aux parents d'un enfant mineur décédé des suites d'un acte criminel.

(4) Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 600 $ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 $ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.

(5) Près de la moitié des prestations sont versées à titre de rentes à la suite d'événements survenus depuis le début de l'application du régime en 1972.

Tableau 12 — Types de prestations versées

Types de prestations	Nombre de victimes
Assistance médicale	7 270
Incapacité temporaire	2 164
Allocations spéciales	42
Frais funéraires	68
Incapacité permanente des victimes (1) et rentes aux personnes à charge	2 707

(*) Plusieurs types de prestations peuvent être versés à la même victime.

(1) L'indemnité pour incapacité permanente, partielle ou totale est une rente versée mensuellement à la victime présentant des séquelles permanentes. Les indemnités pour incapacité permanente sont calculées principalement en fonction du degré d'incapacité de la victime.

(2) La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge lors du décès de la victime. Cette indemnité correspond à un pourcentage maximal de 80 % de l'indemnité à laquelle la victime aurait eu droit si elle avait survécu.

Tableau 10 — Répartition des demandes de prestations rejetées

Motifs de rejet	1999	2000	2001
Faute lourde[1]	214	229	193
Absence de preuve d'un acte criminel[2]	222	274	303
Prescription[3]	82	59	78
Préjudice matériel non remboursable	0	1	0
Absence de preuve de blessure	92	134	158
Crime non mentionné dans l'annexe de la Loi[4]	38	54	76
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur l'assurance automobile*	14	7	2
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*	41	46	40
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la Loi	24	4	11
Crime commis à l'extérieur du Québec	2	3	2
Autres	0	5	1
Total	**729**	**816**	**864**

(1) La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la victime.

(2) Il y a absence de preuve d'un acte criminel :
- lors d'un fait accidentel où il n'a pas été démontré d'intention de porter atteinte à l'intégrité de la victime. Exemple : jeux d'enfants.
- lorsque la victime ne démontre pas que l'événement ou la blessure subie résulte d'un acte criminel (il doit y avoir prépondérance de preuve). Exemple : chute sur le trottoir d'une personne en état d'ébriété.

(3) Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu, soit plus d'un an après la survenance de la blessure et sans motif valable justifiant le retard.

(4) Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la Loi sont, par exemple :

Crimes contre les biens ou la propriété :
- vol simple;
- introduction par effraction, méfait;
- fraude.

Crimes contre la personne :
- menace de mort par téléphone;
- harcèlement criminel.

Prestations et frais d'administration

Tableau 11 — Total des prestations et des frais d'administration

	1999	2000	2001
Nature des prestations			
Assistance médicale[1]	7 822 603,69 $	8 980 882,02 $	10 221 385,91 $
Incapacité temporaire[2]	7 387 146,08	9 239 802,49	11 966 625,91
Allocations spéciales[3]	27 500,00	28 000,00	34 500,01
Frais funéraires[4]	31 800,00	37 800,00	39 389,32
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge[5]	16 240 527,62	17 577 174,71	18 885 955,94
Total des prestations	31 509 577,39	35 863 659,22	41 147 857,09
Frais d'administration	3 993 348,29	4 669 103,96	5 818 035,82
Total global	**35 502 925,68 $**	**40 532 763,18 $**	**46 965 892,91 $**

(1) L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et appareils orthopédiques. L'assistance médicale comprend aussi les frais de psychothérapie qui, en 2001, comptaient pour environ 25 % des frais d'assistance médicale.

(2) L'indemnité pour incapacité temporaire est une rente bimensuelle versée à la victime pendant la période où elle est dans l'impossibilité complète ou partielle de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles.

(3) Une allocation spéciale de 500 $ est versée au conjoint ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime. Un montant de 2000 $ est versé aux parents d'un enfant mineur décédé des suites d'un acte criminel.

(4) Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 600 $ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 $ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.

(5) Près de la moitié des prestations sont versées à titre de rentes à la suite d'événements survenus depuis le début de l'application du régime en 1972.

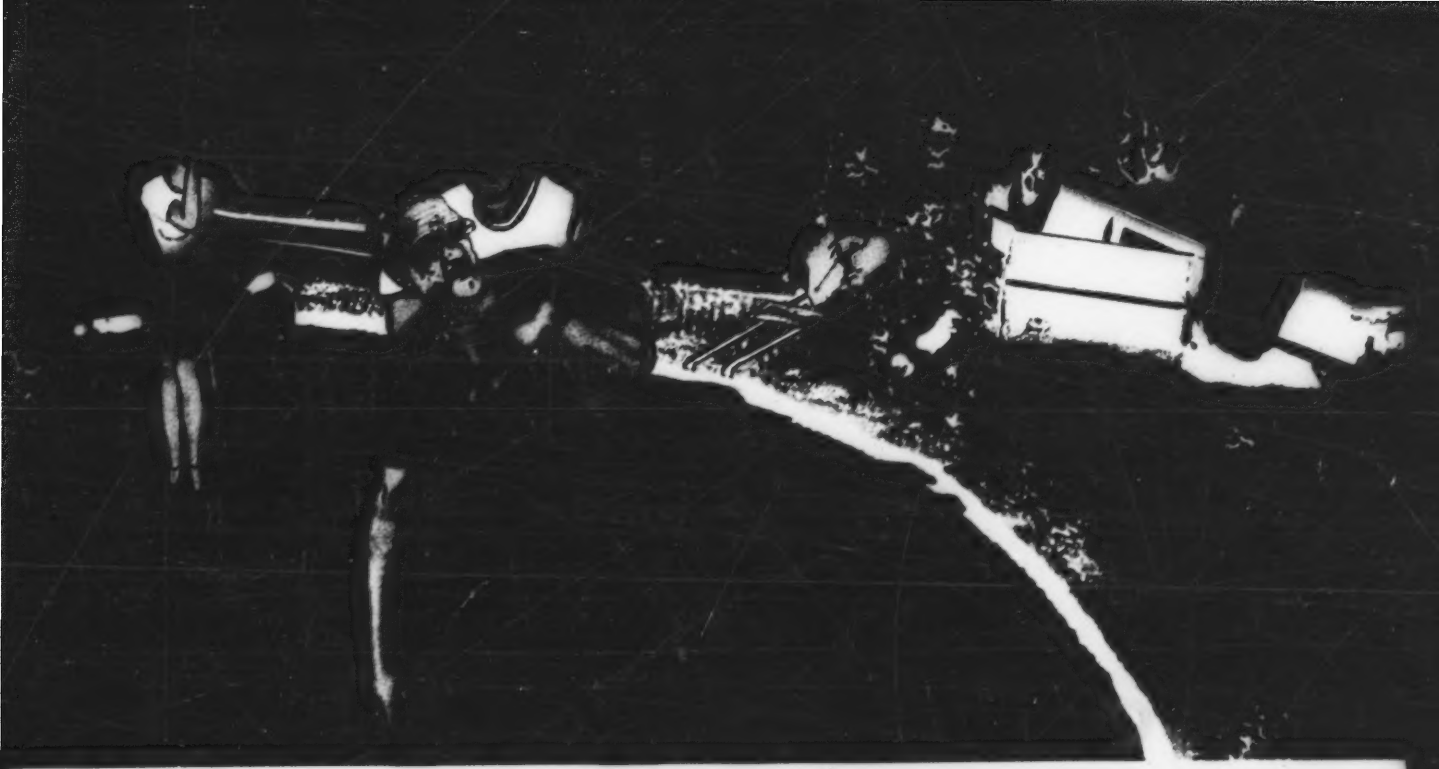
Tableau 12 — Types de prestations versées*

Types de prestations	Nombre de victimes
Assistance médicale	7 270
Incapacité temporaire	2 164
Allocations spéciales	42
Frais funéraires	68
Incapacité permanente des victimes[1] et rentes aux personnes à charge[2]	2 707

* Plusieurs types de prestations peuvent être versées à la même victime.

(1) L'indemnité pour incapacité permanente, partielle ou totale est une rente versée mensuellement à la victime présentant des séquelles permanentes. Les indemnités pour incapacité permanente sont calculées principalement en fonction du degré d'incapacité de la victime.

(2) La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge lors du décès de la victime. Cette indemnité correspond à un pourcentage maximal de 80 % de l'indemnité à laquelle la victime aurait eu droit si elle avait survécu.



Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

Du 1er janvier au 31 décembre 2001, la Direction de l'IVAC a étudié 41 nouvelles demandes de prestations provenant de personnes ayant accompli un acte de civisme. La Loi définit l'acte de civisme comme étant l'intervention d'une personne qui, bénévolement, porte secours à une autre personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

De ce nombre, 35 ont été acceptées et six, rejetées (voir le tableau 16). On constate que plus d'hommes que de femmes ont porté secours à des personnes en danger, soit 83 % (voir le tableau 13). En outre, 63 % des actes de civisme ont eu lieu sur la voie publique (voir le tableau 14). Les prestations versées dans le cadre de l'application de cette loi se chiffrent à 917,540 $ (voir le tableau 19).

Tableau 13 — Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

	Nombre de demandes	
Groupes d'âge	**Femmes**	**Hommes**
0 – 17 ans	0	0
18 – 35 ans	3	10
36 – 64 ans	3	19
65 ans et plus	0	0
Total	**6**	**29**

Tableau 14 — Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

	Nombre de demandes	
Lieux	**Femmes**	**Hommes**
Banque	1	0
Domicile de la personne en danger	0	1
Domicile d'un tiers	0	1
Lieu de travail	1	1
Parc	0	3
Voie publique	2	20
Autres	2	3
Total	**6**	**29**

Au Québec, toute personne qui subit un préjudice alors que, bénévolement, elle porte secours à quelqu'un dont la vie est en danger peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Tableau 13 — Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

	Nombre de demandes	
Groupes d'âge	**Femmes**	**Hommes**
0 – 17 ans	0	0
18 – 35 ans	3	10
36 – 64 ans	3	19
65 ans et plus	0	0
Total	**6**	**29**

Tableau 14 — Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

	Nombre de demandes	
Lieux	**Femmes**	**Hommes**
Banque	1	0
Domicile de la personne en danger	0	1
Domicile d'un tiers	0	1
Lieu de travail	1	1
Parc	0	3
Voie publique	2	20
Autres	2	3
Total	**6**	**29**

Au Québec, toute personne qui subit un préjudice alors que, bénévolement, elle porte secours à quelqu'un dont la vie est en danger peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Tableau 15 — Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Régions	1999	2000	2001
Abitibi-Témiscamingue [1]	2	0	2
Bas-Saint-Laurent	0	4	3
Chaudière-Appalaches	2	3	2
Côte-Nord	7	1	1
Estrie	2	1	1
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	0	2	1
Île de Montréal	5	10	7
Lanaudière	3	3	2
Laurentides	1	3	3
Laval	0	1	3
Longueuil	2	4	3
Mauricie et Centre-du-Québec	0	2	0
Outaouais	2	2	2
Québec	5	8	4
Saint-Jean-sur-Richelieu [2]	3	6	1
Saguenay – Lac-Saint-Jean	2	1	2
Valleyfield [2]	–	–	1
Yamaska	3	0	1
Total	**39**	**51**	**39**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 16 — Demandes de prestations étudiées

	1999	2000	2001
Demandes acceptées	34	47	35
Demandes rejetées [1]	2	4	6
Dossiers fermés à la suite :			
– du désistement du réclamant [2]	1	0	0
– du désintéressement du réclamant [3]	2	0	0
Total	**39**	**51**	**41**

(1) Voir les motifs de rejet au tableau 18.
(2) Désistement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne désirant plus qu'on en poursuive le traitement.
(3) Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne donnant pas suite aux demandes de la direction. Exemple : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer la recevabilité de sa demande ; il ne donne pas suite à une demande de preuve de blessures; il déménage sans laisser d'adresse.

Régions	Acceptées	Rejetées
Abitibi-Témiscamingue	2	0
Bas-Saint-Laurent	2	1
Chaudière-Appalaches	2	0
Côte-Nord	3	0
Estrie	0	1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	0
Île de Montréal	4	0
Lanaudière	0	0
Laurentides	4	0
Laval	3	0
Longueuil	3	0
Mauricie et Centre-du-Québec	0	0
Outaouais	2	0
Québec	4	2
Saint-Jean-sur-Richelieu	2	1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	0
Valleyfield	1	1
Yamaska	1	0
Total	**35**	**6**

Motifs de rejet	1999	2000	2001
Absence de preuve d'un acte de civisme	1	2	2
Absence de préjudice	0	1	1
Événement donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et des maladies professionnelles*	1	0	2
Prescription	0	1	1
Total	**2**	**4**	**6**

Tableau 15 — Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Régions	1999	2000	2001
Abitibi-Témiscamingue[1]	2	0	2
Bas-Saint-Laurent	0	4	3
Chaudière-Appalaches	2	3	2
Côte-Nord	7	1	1
Estrie	2	1	1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	2	1
Île de Montréal	5	10	7
Lanaudière	3	3	2
Laurentides	1	3	3
Laval	0	1	3
Longueuil	2	4	3
Mauricie et Centre-du-Québec	0	2	0
Outaouais	2	2	2
Québec	5	8	4
Saint-Jean-sur-Richelieu[2]	3	6	1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	1	2
Valleyfield[2]	–	–	1
Yamaska	3	0	1
Total	**39**	**51**	**39**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Les données portant sur la région de Valleyfield étaient, avant 2001, regroupées avec celles qui provenaient de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Tableau 16 — Demandes de prestations étudiées

	1999	2000	2001
Demandes acceptées	34	47	35
Demandes rejetées[1]	2	4	6
Dossiers fermés à la suite :			
– du désistement du réclamant[2]	1	0	0
– du désintéressement du réclamant[3]	2	0	0
Total	**39**	**51**	**41**

(1) Voir les motifs de rejet au tableau 18.
(2) Désistement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne désirant plus qu'on en poursuive le traitement.
(3) Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne donnant pas suite aux demandes de la direction. Exemple : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer la recevabilité de sa demande ; il ne donne pas suite à une demande de preuve de blessures; il déménage sans laisser d'adresse.

Tableau 17 — Répartition des demandes de prestations étudiées par région

Régions	Acceptées	Rejetées
Abitibi-Témiscamingue	2	0
Bas-Saint-Laurent	2	1
Chaudière-Appalaches	2	0
Côte-Nord	3	0
Estrie	0	1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	0
Île de Montréal	4	0
Lanaudière	0	0
Laurentides	4	0
Laval	3	0
Longueuil	3	0
Mauricie et Centre-du-Québec	0	0
Outaouais	2	0
Québec	4	2
Saint-Jean-sur-Richelieu	2	1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	0
Valleyfield	1	1
Yamaska	1	0
Total	**35**	**6**

Tableau 18 — Répartition des demandes de prestations rejetées

Motifs de rejet	1999	2000	2001
Absence de preuve d'un acte de civisme	1	2	2
Absence de préjudice	0	1	1
Événement donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et des maladies professionnelles*	1	0	2
Prescription	0	1	1
Total	**2**	**4**	**6**

Prestations et frais d'administration

Tableau 19 — Total des prestations et des frais d'administration

Nature des prestations	1999	2000	2001
Assistance médicale	33 180,92 $	44 424,70 $	202 645,05 $[2]
Incapacité temporaire	83 641,40	161 963,21	387 483,61 [2]
Allocations spéciales	0,00	500,00	500,00
Frais funéraires	0,00	600,00	1 200,00
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge[1]	273 073,22	284 040,86	325 711,25
Total des prestations	**389 895,54**	**491 528,77**	**917 539,91**
Frais d'administration	23 880,28	63 120,83	193 519,41
Total global	**413 775,82 $**	**554 649,60 $**	**1 111 059,32 $**

(1) Notons que 36 % de ces prestations sont versées à titre de rentes à tous les sauveteurs depuis l'adoption de la *Loi visant à favoriser le civisme* en 1977.

(2) L'augmentation significative du montant des prestations constatée en 2001 s'explique par l'acceptation de demandes faites par des sauveteurs ayant subi des traumatismes particulièrement graves dont le traitement a nécessité plusieurs mois d'hospitalisation, de nombreuses chirurgies, la mobilisation d'équipes soignantes et d'importantes mesures de réadaptation.

Tableau 20 — Type de prestations versées

Types de prestations	Nombre de sauveteurs
Assistance médicale	60
Incapacité temporaire	26
Allocations spéciales	1
Frais funéraires	2
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	32

* Plusieurs types de prestations peuvent avoir été versées au même sauveteur.

Prestations et frais d'administration

Tableau 19 — Total des prestations et des frais d'administration

Nature des prestations	1999	2000	2001
Assistance médicale	33 180,92 $	44 424,70 $	202 645,05 $[2]
Incapacité temporaire	83 641,40	161 963,21	387 483,61 [2]
Allocations spéciales	0,00	500,00	500,00
Frais funéraires	0,00	600,00	1 200,00
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge[1]	273 073,22	284 040,86	325 711,25
Total des prestations	389 895,54	491 528,77	917 539,91
Frais d'administration	23 880,28	63 120,83	193 519,41
Total global	413 775,82 $	554 649,60 $	1 111 059,32 $

(1) Notons que 36 % de ces prestations sont versées à titre de rentes à tous les sauveteurs depuis l'adoption de la *Loi visant à favoriser le civisme* en 1977.

(2) L'augmentation significative du montant des prestations constatée en 2001 s'explique par l'acceptation de demandes faites par des sauveteurs ayant subi des traumatismes particulièrement graves dont le traitement a nécessité plusieurs mois d'hospitalisation, de nombreuses chirurgies, la mobilisation d'équipes soignantes et d'importantes mesures de réadaptation.

Tableau 20 — Type de prestations versées*

Types de prestations	Nombre de sauveteurs
Assistance médicale	60
Incapacité temporaire	26
Allocations spéciales	1
Frais funéraires	2
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	32

* Plusieurs types de prestations peuvent avoir été versées au même sauveteur.

Bureaux régionaux de la CSST

Bureau central de
la Direction de l'IVAC

ÎLE-DE-MONTRÉAL
5e étage
1199, rue De Bleury
Montréal (Québec)
H3B 3J1
Tél. : (514) 906-3019
1 800 561-IVAC
Télec. : (514) 906-3029
Courriel : ivac@csst.qc.ca

Directions régionales
de la CSST

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 2R3
Tél. : (819) 797-6191
1 800 668-2922
Télec. : (819) 762-9325

2e étage
1185, rue Germain
Val-d'Or (Québec)
J9P 6B1
Tél. : (819) 354-7100
1 800 668-4593
Télec. : (819) 874-2522

BAS-SAINT-LAURENT
180, rue des Gouverneurs
C. P. 2180
Rimouski (Québec)
G5L 7P3
Tél. : (418) 725-6100
1 800 668-2773
Télec. : (418) 727-3948

CHAUDIÈRE-APPALACHES
777, rue des Promenades
Saint-Romuald (Québec)
G6W 7P7
Tél. : (418) 839-2500
1 800 668-4613
Télec. : (418) 839-2498

CÔTE-NORD
Bureau 236
700, boulevard Laure
Sept-Îles (Québec)
G4R 1Y1
Tél. : (418) 964-3900
1 800 668-5214
Télec. : (418) 964-8230

235, boulevard La Salle
Baie-Comeau (Québec)
G4Z 2Z4
Tél. : (418) 294-2300
1 800 668-0583
Télec. : (418) 294-8691

ESTRIE
Place Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King Ouest
Sherbrooke (Québec)
J1J 2C3
Tél. : (819) 821-5000
1 800 668-3090
Télec. : (819) 820-3927

GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE
183, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec)
G4X 2V1
Tél. : (418) 368-7800
1 800 668-6789
Télec. : (418) 360-8375

200, boulevard Perron Ouest
C. P. 939
New Richmond (Québec)
G0C 2B0
Tél. : (418) 392-5091
1 800 668-4595
Télec. : (418) 392-5406

ÎLE-DE-MONTRÉAL
30e étage
1, complexe Desjardins
Tour sud
C. P. 3, succursale
Place-Desjardins
Montréal (Québec)
H5B 1H1
Tél. : (514) 906-3000
Télécopieurs
Montréal 1 : (514) 906-3131
Montréal 2 : (514) 906-3232
Montréal 3 : (514) 906-3330
Montréal 4 : (514) 906-3434

LANAUDIÈRE
432, rue De Lanaudière
C. P. 550
Joliette (Québec)
J6E 7N2
Tél. : (450) 753-2600
1 800 461-4489
Télec. : (450) 756-6832

LAURENTIDES
1er étage
85, rue De Martigny Ouest
Saint-Jérôme (Québec)
J7Y 3R8
Tél. : (450) 431-4000
1 800 465-2234
Télec. : (450) 432-1765

LAVAL
1700, boulevard Laval
Laval (Québec)
H7S 2G6
Tél. : (450) 967-3200
Télec. : (450) 668-1174

LONGUEUIL
35, boulevard La Fayette
Longueuil (Québec)
J4K 5B7
Tél. : (450) 442-6200
1 800 668-4612
Télec. : (450) 928-5624

MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC
Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières (Québec)
G8Z 4J9
Tél. : (819) 372-3400
1 800 668-6210
Télec. : (819) 371-6952

OUTAOUAIS
15, rue Gamelin
C. P. 454
Hull (Québec)
J8Y 6P2
Tél. : (819) 778-8600
1 800 668-4483
Télec. : (819) 772-3966

QUÉBEC
730, boulevard Charest Est
C. P. 4900, succursale Terminus
Québec (Québec)
G1K 7S6
Tél. : (418) 266-4000
1 800 668-6811
Télec. : (418) 266-4015

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN
Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
C. P. 5400
Chicoutimi (Québec)
G7H 6P8
Tél. : (418) 696-5200
1 800 668-0087
Télec. : (418) 545-3543

Complexe du Parc,
6e étage
1209, boulevard
du Sacré-Cœur
C. P. 47
Saint-Félicien (Québec)
G8K 2P8
Tél. : (418) 679-5463
1 800 668-6820
Télec. : (418) 679-5931

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
45, boulevard Saint-Joseph
C. P. 100
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 6Z1
Tél. : (450) 359-2700
1 800 668-2204
Télec. : (450) 359-1307

VALLEYFIELD
3, rue Nicholson
C. P. 478
Salaberry-de-Valleyfield (Québec)
J6S 4V7
Tél. : (450) 377-6200
1 800 668-2550
Télec. : (450) 377-8228

YAMASKA
2710, rue Bachand
C. P. 430
Saint-Hyacinthe (Québec)
J2S 7B8
Tél. : (450) 771-3900
1 800 668-2465
Télec. : (450) 773-8126

66, rue Court
Granby (Québec)
J2G 4Y5
Tél. : (450) 378-7971
Télec. : (450) 776-7256

26, place Charles-
De Montmagny
Sorel-Tracy (Québec)
J3P 7E3
Tél. : (450) 743-2727
Télec. : (450) 746-1036

Visitez le site Web
de la **CSST** :
www.csst.qc.ca